

Encuesta internacional de automatización de bibliotecas (*Perceptions 2014*)

Perceptions 2014: An international survey of library automation

Marshall Breeding

Breeding, Marshall (2015). "Encuesta internacional de automatización de bibliotecas (*Perceptions 2014*)". *Informes ThinkEPI 2015 sobre documentación y comunicación*, v. 1, pp. 39-57.

<http://dx.doi.org/10.3145/info.2015.04>



Marshall Breeding, consultor independiente, orador y autor, es el creador y editor de las *Library Technology Guides* y del directorio online *Lib-web-cats* de bibliotecas en la Web. Su columna *Systems Librarian* aparece mensualmente en la revista *Computers in Libraries*. Es el editor del boletín *Smart Libraries Newsletter* publicado por la *American Library Association (ALA)*, y autor del informe anual *Automation Marketplace* publicado por *Library Journal* desde 2002. Es autor de nueve números de *Library Technology Reports* de ALA, y ha escrito muchos otros artículos y capítulos de libros. Marshall ha sido editor o autor de siete libros, entre ellos *Cloud Computing for Libraries* (2012) publicado

por *Neal-Schuman*, ahora parte de *ALA TechSource*. Regularmente imparte talleres y da presentaciones en conferencias bibliotecarias en una amplia gama de temas.

<http://orcid.org/0000-0001-5564-3773>

<http://librarytechnology.org/marshallbreeding>
marshall.breeding@librarytechnology.org

Resumen

Resultados de una encuesta realizada online, que fue contestada por 3.141 bibliotecas de 80 países, en base a sus experiencias con 154 softwares bibliotecarios. La encuesta estuvo abierta entre el 12 de diciembre de 2014 y el 29 de enero de 2015. Los productos mejor clasificados en diferentes categorías fueron: *Polaris*, *Apollo (Biblionix)*, *Alma* y *Aleph (Ex Libris)*, *Sierra (Innovative Interfaces)*, *WorldShare Management Services (OCLC)*, *Koha* (auto gestionado), *Library. Solution (The Library Corporation)* y *Opals*. La versión presentada aquí es una traducción y adaptación del original inglés que el autor publicó el 10 de febrero de 2015 en su web.

<http://librarytechnology.org/perceptions/2014>

Palabras clave

Encuesta; Estudio; Informe; Evaluación; Clasificación; Software; Sistemas bibliotecarios; Productos de automatización; Empresas; Bibliotecas públicas; Bibliotecas universitarias; Bibliotecas académicas; Bibliotecas escolares; Hábitos; Tendencias.

Abstract

Results are presented of an online survey answered by 3,141 libraries in 80 countries between 12 December 2014 and 29 January 2015, based on their experiences with a total of 154 integrated library systems (ILS). The best products classified in the various categories analysed were *Polaris*, *Apollo* (*Biblionix*), *Alma* and *Aleph* (*Ex Libris*), *Sierra* (*Innovative Interfaces*), *WorldShare Management Services* (OCLC), *Koha* (independend or self managed), *Library.Solution* (*The Library Corporation*) and *Opals*. The original English report was published February 10, 2015 on the author's website:

<http://librarytechnology.org/perceptions/2014>

Keywords

Survey; Study; Report; Evaluation; Classification; Ranking; Software; Library systems; ILS; Automation products; Business; Public libraries; University libraries; Academic libraries; School libraries; Habits; Trends.

Nota

Este informe es una traducción y adaptación de "*Perceptions 2014: An international survey of library automation*" que el autor dio a conocer el 10 de febrero 2015 en su web:

<http://librarytechnology.org/perceptions/2014>

En <http://librarytechnology.org> pueden consultarse también los informes anteriores, que el autor empezó a realizar en 2007.

Resumen de los mejor calificados (top performers)

Polaris continúa recibiendo la calificación máxima en todas las categorías de bibliotecas públicas grandes; y en "satisfacción general", "funcionalidad global del producto", y "funcionalidad para recursos impresos" entre las bibliotecas públicas de tamaño medio.

Apollo de *Biblionix* recibió calificaciones top en todas las categorías de pequeñas y muy pequeñas bibliotecas públicas.

Alma de *Ex Libris* recibió las mejores puntuaciones de las bibliotecas académicas grandes en "gestión de recursos electrónicos", "atención al cliente" y "fidelidad del cliente". Por su parte **Aleph**, también de *Ex Libris*, fue el mejor entre las bibliotecas académicas grandes por "funcionalidad para recursos impresos" y "satisfacción global del producto".

Sierra de *Innovative Interfaces* recibió la más alta calificación desde las bibliotecas universitarias grandes y de tamaño medio por "funcionalidad global del producto".

WorldShare Management Services de OCLC fue el mejor puntuado por las bibliotecas universitarias de tamaño medio por "satisfacción general sobre el producto", "funcionalidad en la gestión de recursos electrónicos", "soporte técnico", y "fidelidad a la empresa".

Las bibliotecas académicas pequeñas calificaron **Koha** (gestionado autónomamente, sin una empresa consultora de apoyo) con la máxima puntuación en "funcionalidad global del producto", "gestión de materiales impresos", y "soporte técnico".

Library.Solution de *The Library Corporation* recibió la calificación máxima por parte de las bibliotecas públicas de tamaño medio por "soporte técnico".

Las bibliotecas escolares valoraron **Opals** con la mejor puntuación en respuesta a todas las preguntas de la encuesta.

Register for free at <http://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

1. Introducción

Este octavo *Library automation perceptions report* ofrece las evaluaciones realizadas por personal bibliotecario que representa 3.141 bibliotecas de 80 países, en base a sus experiencias con 154 productos de automatización, tanto de código abierto como propietario. Con la encuesta, además de los datos estadísticos, se obtuvieron 994 comentarios -tanto positivos como negativos- sobre los productos y empresas que participan, así como declaraciones de intenciones respecto a los planes futuros de automatización, que pueden leerse aquí:

<http://librarytechnology.org/survey-2014-comments.pl>

El objetivo de este informe es proporcionar información para que las bibliotecas analicen las opciones existentes para adquirir los productos tecnológicos más adecuados para ellas, y para que las empresas que suministran estos productos y servicios tengan una crítica constructiva que les ayude a mejorar.

Las bibliotecas hacen grandes inversiones en productos de automatización, tanto en el período inicial de instalación como después abonando cuotas anuales para tener soporte técnico, mantenimiento del software, y otros servicios. Dependen de estos productos para poder gestionar eficientemente sus operaciones diarias y para facilitar el acceso a sus colecciones y servicios. Este informe permite a los bibliotecarios beneficiarse de las percepciones de sus homólogos en cuanto a la calidad de los sistemas de automatización y la actuación de las empresas que participan en su desarrollo o apoyo.

Las bibliotecas que ya tienen la necesidad de sustituir su sistema actual, o que están en el proceso de elaborar estrategias tecnológicas a más largo plazo, se benefician de estos datos. Además las bibliotecas pueden disponer de otras fuentes de información, como documentación técnica, materiales de marketing, demostraciones de productos, declaraciones sobre el futuro del producto, listas (*checklists*) de funciones, etc., por parte de los proveedores, aunque lógicamente, éstos presentan sólo las características positivas.

Esta encuesta también explora el interés en los sistemas de automatización de bibliotecas de código abierto, una cuestión clave para la industria. Se agrega un gran número de respuestas que aportan la experiencia subjetiva de muchas bibliotecas con el fin de obtener resultados significativos, razonablemente informativos acerca de la experiencia colectiva con este conjunto de productos y empresas.

Advertencias

En la interpretación de las estadísticas debe tenerse en cuenta que las bibliotecas grandes y complejas no evalúan sus sistemas de automatización tan favorablemente como las pequeñas.

Aunque las estadísticas y las impresiones recogidas aquí informan de aspectos concretos, no debe ponerse demasiado énfasis en ellos si se está en un proceso de adquisición. A pesar de que refleja las respuestas de un gran número de bibliotecas, la encuesta debe tomarse más como una pauta para saber qué preguntas hacerse en las deliberaciones que para llegar a

SCIPEDIA
“Este informe permite a los bibliotecarios tener opiniones de miles de colegas sobre softwares de automatización, tanto libres como propietarios”
Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

una conclusión. Especialmente para las bibliotecas con necesidades más complejas, es poco realista esperar altas puntuaciones de satisfacción. Las bibliotecas grandes y complejas utilizan todas las funciones de un sistema de automatización y en un momento dado pueden tener problemas técnicos pendientes de resolver que pueden dar lugar a calificaciones lejos de los puestos altos. Además, como es normal, un producto dado puede obtener respuestas positivas de un sector, y puede no ser una buena elección para bibliotecas con diferentes requisitos.

Crítica constructiva

Los resultados del estudio también tienen como objetivo proporcionar información útil a las empresas de automatización de bibliotecas. Aunque muchas de ellas llevan a cabo sus propios análisis de satisfacción de los clientes, este estudio puede mostrar percepciones muy diferentes de las de las encuestas internas. El ranking en cada categoría y los comentarios de

los clientes pueden proporcionar datos útiles para ayudarlas a afinar sus productos en las áreas problemáticas, y hacer los ajustes necesarios en sus procedimientos de apoyo o en las instrucciones del producto.

“En general, las bibliotecas grandes y complejas evalúan sus sistemas de automatización menos favorablemente que las pequeñas”

2. Datos demográficos de la encuesta

Los países con mayor representación son:
Estados Unidos, 2.284 respuestas
Canadá, 192
Australia, 136
Reino Unido, 94
Nueva Zelanda, 40

Al igual que con los datos demográficos generales de la base de datos *libraries.org*, las encuestas recibidas provienen principalmente de las bibliotecas de países de habla inglesa. <http://librarytechnology.org/libraries>

Si bien la gran mayoría de las respuestas viene de bibliotecas en los Estados Unidos, la encuesta tiene como objetivo el campo de automatización de bibliotecas internacional. Este año el formulario se ofreció en español (traducido por Nieves González-Fernández-Villavicencio, de la *Universidad de Sevilla*), y en francés (traducido por Alexandre Lemaire, de la *Fédération*

Tabla 1. Segmentación de las bibliotecas que respondieron a la encuesta

Número de respuestas de bibliotecas según el tamaño de su colección		
n	desde	hasta
318	1	10.000
909	10.001	50.000
434	50.001	100.000
517	100.001	250.000
304	250.001	500.000
234	500.001	1.000.000
309	1.000.001	10.000.000
17	más de 10.000.000	
Total: 3.042 (98 no informaron del tamaño de su colección)		

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Wallonie-Bruxelles). Las respuestas recibidas de los países de habla hispana fueron:

España, 75
Argentina, 17
Chile, 13
Colombia, 13
México, 5
Venezuela, 4
Ecuador, 3

Del total de 3.141 respuestas, 857 (27,3%) provino de bibliotecas de fuera de Estados Unidos.

Estuvo abierta entre el 12 de diciembre 2014 y el 29 de enero 2015.

Las bibliotecas públicas están representados en mayor número, con 1.465 respuestas, seguidas de las universitarias con 994. Este año 282 respuestas llegaron de las escolares, una disminución significativa respecto del año pasado, que fueron 654.

Ver los datos demográficos completos y detallados en:

<http://www.librarytechnology.org/survey-2014-demographics.pl>

En la encuesta están representados muchos otros softwares, pero con muy pocas respuestas.

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark



<http://librarytechnology.org>

Tabla 2. Softwares con más de 20 respuestas

Software	Respuestas	Software	Respuestas
<i>Symphony</i>	361	<i>WorldShare Management Services</i>	74
<i>Sierra</i>	288	<i>Evergreen - Equinox Software</i>	73
<i>Atrium</i>	222	<i>AGent Verso</i>	58
<i>Millennium</i>	216	<i>Koha-independiente</i>	53
<i>Polaris</i>	170	<i>Alma</i>	46
<i>Voyager</i>	149	<i>EOS.Web</i>	46
<i>Aleph500</i>	140	<i>Spydus</i>	40
<i>Opals</i>	131	<i>Concourse</i>	33
<i>Horizon</i>	128	<i>Absys.Net</i>	27
<i>Destiny</i>	122	<i>Koha-LibLime</i>	26
<i>Koha-ByWater Solutions</i>	119	<i>Virtua</i>	25
<i>Library.Solution</i>	93	<i>Alexandria</i>	23
<i>Apollo</i>	74		

pueden verse en los informes individuales de sistemas integrados de bibliotecas (*integrated library systems*, ILS):

<http://librarytechnology.org/survey-2014-product-select.pl>

Esta encuesta y su análisis reflejan el permanente interés personal del autor en el seguimiento de las tendencias en la industria de automatización de bibliotecas. Se diseñó para elaborar los *Library Systems Reports* que Breeding escribió entre 2002 y 2012 para *Library Journal*, y desde 2013 para *American Libraries*.

<http://librarytechnology.org/industryreports>

<http://lj.libraryjournal.com>

<http://americanlibrariesmagazine.org>

Las encuestas para el artículo de *Library Systems Report* se basan en información ofrecida por las empresas que venden productos y servicios de automatización de bibliotecas. La encuesta que sirve de base para este artículo recoge los datos de las propias bibliotecas. Ambos estudios se complementan.

3. Resultados

3.1. Patrones migratorios y tendencias

La encuesta es una oportunidad para que las bibliotecas indiquen si tienen interés en migrar a un nuevo sistema y qué sistemas candidatos están considerando (tabla 3 y gráfico 1).

El porcentaje de bibliotecas que está considerando la migración aumentó para *Millennium*, de *Innovative*, y para *Aleph* y *Voyager*, de *Ex Libris*, (ver gráfico 1) cuando las citadas empresas comenzaron a anunciar sus productos de próxima generación. Ahora que *Ex Libris* está

Tabla 3. Porcentaje de bibliotecas que piensa cambiar a otro sistema

Sistema actual	% que piensa cambiar							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<i>Aleph 500</i>	9,1	13,6	11,9	18,9	25,7	34,6	40,4	45,7
<i>Apollo</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Horizon</i>	49,3	61,5	45,2	57,3	54,7	49,7	45,4	42,2
<i>Library.Solution</i>	12,1	3,3	8,7	14,3	14,4	13,6	12,9	10,8
<i>Millennium</i>	6,4	8,6	11,7	18,7	31,2	42,4	45,3	56,9
<i>Polaris</i>	1,6	9,4	6,5	5,8	1,9	1,2	0,7	5,3
<i>Sierra</i>	--	--	--	--	--	3,2	5,8	10,8
<i>Symphony</i>	14,9	23,1	15,8	20,2	22,5	20,4	20,4	20,8
<i>Voyager</i>	21,6	21,8	19,5	32,3	38,3	49,4	50,9	67,8

promoviendo *Alma*, y que *Innovative* está promoviendo *Sierra*, muchas bibliotecas que antes no estaban considerando migrar ahora así lo hacen. Las bibliotecas parecen estar inclinadas a permanecer con el mismo proveedor, y a confiar en sus productos de nueva generación, es decir que emigran pero entre productos del mismo proveedor. Las bibliotecas quizá no pensaban cambiar, pero al ver que sus empresas proveedoras están desarrollan-

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

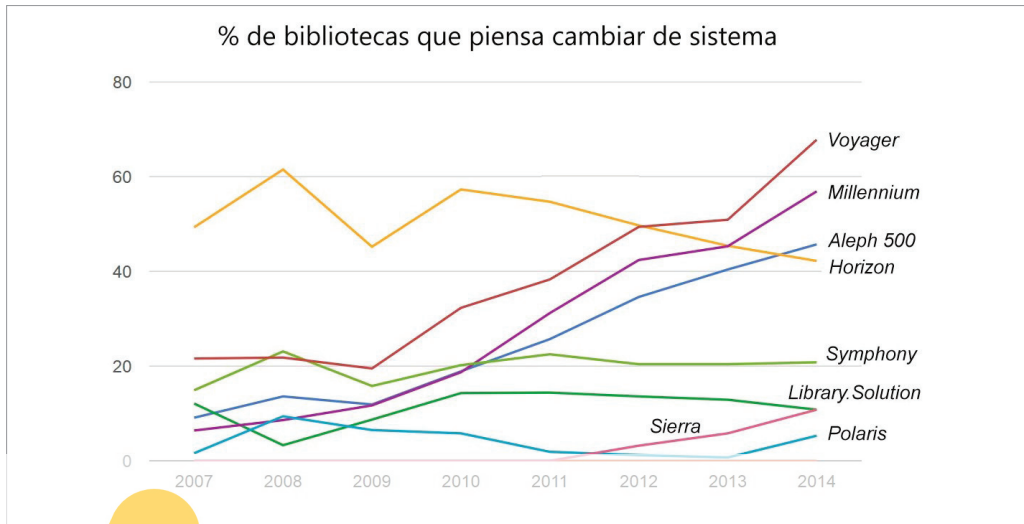


Gráfico 1. Evolución del porcentaje de bibliotecas que piensa abandonar el sistema indicado

do nuevos sistemas, confían en que éstos serán mejores que los que tienen actualmente; por otro lado temen que éstos se puedan quedar obsoletos.

Con el fin de identificar potenciales patrones de futuras migraciones de sistemas, la encuesta preguntó por los nombres de los productos que la biblioteca está considerando.

En la mayoría de los casos las respuestas incluyeron varios productos. Tanto puede ser que los sistemas se mencionaran por ser candidatos firmes como que meramente citaran el nombre.

La tabulación de los productos que mencionaron muestra un fuerte interés por Alma (162), WorldShare Management Services (154), Sierra (115), y con muchos menos: Koha (71), Intota (55) y Kuali OLE (31). En la tabla 4 se ha hecho una selección de los paquetes bibliotecarios más citados. En la última fila figura el número total de veces que el producto fue mencionado como candidato de sustitución, incluso para otros productos no seleccionados en la tabla. Los valores sombreados indican que el sistema candidato lo produce la misma empresa que el actual.

En este momento (febrero de 2015) Intota todavía no se ha puesto en marcha en ninguna biblioteca, y Kuali OLE ha sido implementado sólo por dos bibliotecas para gestionar materiales impresos. No es de extrañar que las bibliotecas muestren más interés en productos que por lo menos estén en la fase inicial de adopción, más que en los que aún no han sido probados.

3.2. Perspectiva internacional

La encuesta incluye una amplia perspectiva internacional. Se recibieron respuestas de los clientes internacionales de los sistemas de uso común en los Estados Unidos, así como de los principales utilizados en otras regiones geográficas. Se recibieron 857 respuestas de bibliotecas de fuera de los Estados Unidos. De muchos de los productos más conocidos fuera de los Estados Unidos no se recibió un número suficiente de respuestas como para aparecer en los principales cuadros estadísticos.

SCIPEDIA

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Tabla 4. Sistemas actuales instalados en las bibliotecas (columna 1) que tienen previsto migrar a otro sistema en el futuro, y candidatos considerados (fila 1).

Sistema actual	Res-pues-tas	Com-pran-do	%	Productos candidatos								
				Alma	Ever-green	Intota	Koha	Kuali	Po-laris	Sierra	Sirsi-Dynix	WorldS-hare
Aleph 500	140	64	45,7	37	0	5	6	10	1	4	2	18
Horizon	128	54	42,2	5	7	4	5	2	10	10	6	7
Library. Solution	93	10	10,8	0	1	0	0	0	0	1	1	1
Millennium	216	123	56,9	41	4	17	11	5	1	63	9	43
Polaris	170	9	5,3	1	1	0	1	0	1	1	0	0
Symphony	361	75	20,8	14	4	5	9	7	3	12	3	20
Voyager	149	101	67,8	43	3	17	8	7	0	12	4	38
Cualquiera				162	29	55	71	31	21	115	41	154

3.3. Funcionalidad electrónica versus impresa

Un patrón observado en la encuesta de este año es que las bibliotecas puntúan mejor la gestión de recursos impresos que la de recursos electrónicos. Incluso los productos mejor calificados frente a sus competidores en gestión de recursos electrónicos, en la mayoría de

los casos obtienen una puntuación aún superior en gestión de materiales impresos. Entre las bibliotecas universitarias de tamaño medio, por ejemplo, la calificación más alta otorgada a la gestión de recursos electrónicos (6,85 para WorldShare) está por debajo del valor más bajo dado para la gestión de recursos impresos (6,88 para Alma). El ranking promedio de todos los

productos en gestión de recursos impresos (7,32) es muy superior a la media en funcionalidad de gestión de recursos electrónicos (5,04). Estas cifras sugieren que la funcionalidad para la gestión de recursos impresos ha madurado y establece un alto estándar, mientras que la capacidad para la gestión de los recursos electrónicos está por debajo de las expectativas.

Tabla 5. Softwares bibliotecarios comunes en los Estados Unidos e instalaciones en otros países

Producto	Respuestas	EUA	Fuera de EUA
Todos los productos	3.141	2.284	857
Symphony	361	242	110
Millennium	216	147	69
Aleph	140	69	71
Voyager	149	125	24
Alma	46	29	17
Polaris	170	160	10
Axiel Aurora (Finlandia)	15	0	15
WordShare Management Services	74	28	10
Absys.Net (España)	27	0	27

4. Selección de empresas y productos

Ex Libris

Ex Libris se centra en las bibliotecas académicas grandes. Sus tres productos estuvieron bien representados en la encuesta de este año: *Alma* (46), *Aleph* (139), y *Voyager* (147). En el gran grupo de bibliotecas académicas, los productos de *Ex Libris* recibieron las calificaciones máximas en fidelidad del cliente (*Alma*: 7,5; *Aleph*: 6,56; *Voyager*: 6,54).

Alma

Ha obtenido los mejores resultados en la categoría de grandes bibliotecas universitarias por su eficacia en recursos electrónicos (6,61), aunque su clasificación fue algo inferior en el manejo de los recursos impresos (6,50). En este grupo, la atención al cliente se consideró moderada (6,17) con respecto a los otros productos en esta categoría. Las bibliotecas académicas grandes expresaron un alto grado de fidelidad a *Ex Libris* (7,41), muy por delante



Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

del segundo mejor competidor en las respuestas a esta pregunta. Este grupo nominó *Alma* como segundo (6,44) en satisfacción general del producto, después de *Aleph* de *Ex Libris* (6,89). Las académicas de tamaño medio valoraron positivamente *Alma* (6,63), sólo superado por *WorldShare Management Services* (6,95).

Estas respuestas pueden interpretarse en el sentido de que las bibliotecas siguen encontrando algunas de las funciones de *Alma* escasas: ven ventajas en la gestión de los recursos electrónicos, pero debilidad en la forma en que gestiona los materiales impresos; sin embargo tienen confianza en la empresa.

Dado que actualmente las bibliotecas universitarias tienden a dedicar su presupuesto a comprar más recursos electrónicos y menos impresos, los niveles relativos de satisfacción entre estas dos categorías parece reflejar esas prioridades. Las bibliotecas académicas grandes dieron a *Ex Libris* puntuaciones moderadas de satisfacción en atención al cliente en relación a *Alma* (6,26), aunque puntuaron alta la fidelidad del cliente (7,50), lo que podría interpretarse como un reflejo de algunas dificultades con un producto relativamente nuevo, pero confianza en su visión. De las 383 bibliotecas registradas en *libraries.org*, 282 (73,6%) son académicas, 8,9% son especializadas, y el 17,2% son de otros tipos.

Voyager

Cayó en los rangos más bajos de satisfacción general por bibliotecas académicas grandes (5,93). Por un lado se le dieron las calificaciones más altas en gestión de materiales impresos (7,29) pero sólo 4,04 en gestión de recursos electrónicos. Las puntuaciones fueron mucho mejores por el soporte técnico recibido de *Ex Libris* (6,64), sólo superadas por *Aleph* (6,66). El porcentaje de bibliotecas que indican que están considerando la posibilidad de emigrar de *Voyager* se ha incrementado considerablemente en los últimos años (2007 a 2014: 21,6%, 21,8%, 19,5%, 32,3%, 38,3%, 49,4%, 50,9%, 67,8%), y actualmente 2/3 piensa cambiar a otro sistema. Este alto porcentaje junto con la relativamente fuerte fidelidad a la empresa expresada por las bibliotecas académicas grandes que utilizan actualmente *Voyager* (6,54) proporciona un fuerte indicador hacia *Alma*, también de *Ex Libris*.

Aleph

Obtuvo las mejores puntuaciones en el grupo de bibliotecas académicas grandes en satisfacción general (6,81), en funcionalidad de materiales impresos (7,81), pero su gestión de recursos electrónicos no fue calificada tan favorablemente (4,42). *Aleph* recibió la satisfacción global algo inferior desde las bibliotecas académicas pequeñas (6,42), lo que refleja su orientación como un producto orientado a las bibliotecas grandes y complejas. El porcentaje de bibliotecas que utilizan *Aleph* y consideran mudarse a un nuevo sistema sigue aumentando (2007-2014: 9,1%, 13,6%, 11,9%, 18,9%, 25,7%, 34,6%, 40,4%, 45,7%). Las grandes bibliotecas que utilizan *Aleph* dieron puntuaciones de fidelidad alta a la empresa *Ex Libris* (6,56). La encuesta de este año indica que muchas bibliotecas que utilizan *Aleph* están buscando alternativas y que la mayoría indica fidelidad a *Ex Libris*.

OCLC es una organización global de miembros que ofrece una amplia variedad de productos y servicios a través de <http://www.oclc.org>. Actualmente *WorldShare Management Services*, de OCLC, más del doble de las 31 que respondieron el año pasado, lo que refleja el creciente número de librerías que implementan este producto.

OCLC ofrece *WorldShare Management Services* a todo tipo de bibliotecas, pero las que más lo han instalado han sido las académicas. De las 240 bibliotecas que utilizan *WorldShare Management Services* registradas en *libraries.org*, 182 (75,8%) son académicas, 9 son públicas, 11 especializadas, y 8 escolares (marzo 2014). Las respuestas a la encuesta de este año se corresponden aproximadamente con esas proporciones. OCLC recibió muy buenas calificaciones en fidelidad a la empresa por parte de las bibliotecas que utilizan su *WorldShare Management Services* (7,59), que encabezó las listas en el grupo de bibliotecas académicas de tamaño medio.

Nota: Las estadísticas de sistemas bibliotecarios instalados en el mundo, actualizadas permanentemente, pueden consultarse en:
<http://librarytechnology.org/products/type.pl>

WorldShare Management Services

Obtuvo las mejores calificaciones de satisfacción global del producto por parte de las bibliotecas académicas de tamaño medio (6,95), en gestión de recursos electrónicos (6,85), en so-

porte al producto (7,25), y en fidelidad a la empresa (7,75). El número de respuestas de las bibliotecas académicas grandes que utilizan *WorldShare* cayó por debajo del umbral para aparecer en las tablas de resultados de este informe. La mayoría de respuestas procedían de bibliotecas académicas (59 de 72).

Considerando todos los tamaños de bibliotecas académicas, *WorldShare* recibió la máxima calificación (7,04) por su funcionalidad para gestionar recursos electrónicos, y fue el mejor en el ranking de fidelidad a la empresa (7,59).



<http://www.oclc.org/worldshare.en.html>

Entre las bibliotecas universitarias de tamaño medio, *WorldShare* recibió una calificación de 7,20 por su eficacia con los recursos impresos, por debajo de todos, excepto *Alma* (6,88). Observemos que el rango de puntuaciones en esta categoría es estrecho (7,76 a 7,20), es decir, hay poca diferencia entre los productos. Este mismo grupo dio a *WorldShare* las mejores valoraciones por su funcionalidad en la gestión de recursos electrónicos (6,85).

Amlib

La encuesta de este año incluye 15 respuestas de las bibliotecas que utilizan *Amlib*, un sistema integrado de biblioteca también de OCLC. Sus calificaciones aparecen sólo en un pequeño número de tablas estadísticas ya que el número de respuestas está por debajo del umbral. El producto, que recibió la calificación más baja de funcionalidad del producto (5,00), no aparece en las tablas que agregan las respuestas de las bibliotecas públicas. También recibió la segunda puntuación más baja en satisfacción con el producto en general (5,21). Las bibliotecas públicas que utilizan *Amlib* dieron una calificación promedio de fidelidad a la compañía de sólo 4,08, la segunda más baja después de *Axiell Aurora* (3,64).

Innovative

Innovative estuvo bien representada en la encuesta de este año 2014 con 288 respuestas de bibliotecas que utilizan *Sierra*, 215 de las que utilizan *Millennium*, 169 respuestas de las de *Polaris*, y 25 de las de *Virtua*. *Innovative* ha experimentado varios cambios en los últimos años, entre ellos su cambio de titularidad en 2012, así como con las adquisiciones de *Polaris* y *VTLS* en 2014.

Innovative recibió puntuaciones relativamente bajas en fidelidad a la empresa por parte de las bibliotecas públicas grandes que actualmente utilizan *Sierra* (3,58) y de las bibliotecas

académicas grandes que utilizan *Millennium* (4,04), muy por debajo de los valores de 2013 (5,91) y 2011 (6,82). Los resultados son mejores si se agregan las respuestas de todos los tipos de bibliotecas: fidelidad a la empresa por todas las académicas que utilizan *Millennium* (5,39), por las públicas (6,72); fidelidad a *Sierra* por todas las académicas (5,90), por todas las públicas (5,59), y la fidelidad a *Polaris* por todas las públicas (7,43).

Sierra

Ha sido implementado por todos los tipos de bibliotecas. La encuesta de este año recibió respuestas de 281 bibliotecas que utilizan este programa, entre ellas 116 públicas y 131 académicas.

Sierra recibió la calificación máxima en funcionalidad del producto en general (6,69) entre las bibliotecas académicas grandes. En este grupo, su gestión de recursos impresos fue calificada como muy positiva (7,61); en cambio la valoración de gestión de recursos electrónicos (6,13) fue menor, aunque no obstante es buena frente a otros productos, pues está en segundo lugar después de *Alma* (6,61). Las bibliotecas públicas de tamaño medio dieron a *Sierra* calificaciones más bajas que sus competidores para satisfacción del producto (4,86).

Sierra también obtuvo muy buenos resultados entre las bibliotecas universitarias de tamaño medio: le dieron calificaciones altas por su funcionalidad del producto en general (6,74) y el tercer valor más alto por funcionalidad en la gestión de recursos electrónicos (6,17), muy superior a la de *Millennium* (4,77).

En otras categorías a *Sierra* no le fue tan bien. Le han dado las calificaciones más bajas de satisfacción general entre las grandes públicas (4,95), muy por debajo del 6,56 recibido en 2013. La calificación de soporte al cliente de *Sierra* por parte de las bibliotecas públicas medianas cayó de 6,64 (en 2012) a 4,1. *Sierra* obtuvo la peor calificación en satisfacción general del producto en la categoría de la biblioteca pública de gran tamaño (5,11), muy por debajo de *Polaris* (producido por la misma empresa) que recibió 7,88. Las bibliotecas públicas de tamaño medio valoraron el soporte de *Innovative* para *Sierra* como el peor que cualquier otro producto de la competencia (3,87), por debajo de la calificación del 5,77 que este mismo grupo dio de promedio a los otros sistemas producidos por *Innovative*.

Millennium

Millennium sigue teniendo una gran base instalada, aunque sus números están disminuyendo, pues muchas bibliotecas emigran a nuevos productos, especialmente a *Sierra*, también de *Innovative*. El producto recibió calificaciones positivas en varias áreas. En la categoría de funcionalidad para la gestión de recursos electrónicos, las bibliotecas públicas de tamaño medio valoraron *Millennium* más alto (5,58) que *Sierra* (3,87). Las bibliotecas universitarias de tamaño medio también dieron a *Millennium* altos ratings por su eficacia en la gestión de recursos impresos (7,45), sólo superada por *Aleph* (7,55).

El producto fue clasificado de forma más negativa en otras áreas. Entre las grandes académicas, por ejemplo, *Millennium* recibió la peor puntuación de satisfacción general del producto (5,00), puntuación que ha ido disminuyendo en los últimos cuatro años (2011 a 2014: 7,00; 6,61; 6,23; 5,00). Las puntuaciones sobre el soporte técnico de *Millennium* han bajado de 6,82 en 2010 a 5,95 en 2014 entre las públicas de tamaño medio. Las grandes académicas dieron a *Millennium* bajas calificaciones de soporte al cliente (4,73), en comparación con 5,88 para *Sierra*.

La fidelidad de las grandes académicas hacia *Sierra* también está disminuyendo (2011 a 2014: 6,82; 5,83; 5,91; 4,04).

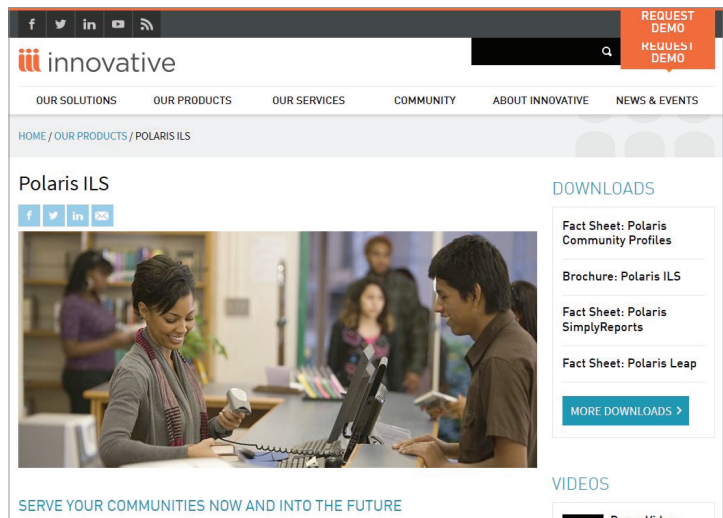
Polaris

Polaris obtuvo las calificaciones más altas por parte de las bibliotecas públicas grandes en todas las categorías: satisfacción general (7,88), funcionalidad en general (7,64), funcionalidad de recursos impresos (8,20), gestión de recursos electrónicos (6,92), soporte técnico de producto (7,76), y fidelidad a la empresa (7,24). En la categoría de gran biblioteca pública, *Polaris* recibió la más alta calificación de fidelidad a la empresa (7,24), aunque sólo una centésima por delante de *Symphony*, de *SirsiDynix* (7,23).

En mayo de 2014, *Polaris* fue adquirido por *Innovative Interfaces*. Los resultados de este año reflejan cómo las bibliotecas que utilizan este producto perciben los cambios debidos a la transición. Aunque las puntuaciones de fidelidad a la compañía dadas por las grandes públicas fueron altas en comparación con los competidores, estaban muy por debajo de las del año pasado (8,59). El porcentaje de bibliotecas que utilizan *Polaris* que indican interés en migrar a un nuevo sistema es superior este año (5,3%) que el de 2013 (0,7%). En relación con otros productos, *Polaris* continúa obteniendo calificaciones muy buenas en todas las categorías, pero los resultados han caído respecto años anteriores.

Entre los posibles factores que explican los números más bajos están:

- adopción de *Polaris* por bibliotecas cada vez más grandes que tienden a no dar calificaciones positivas;
- crecimiento de su base de clientes; y
- transición a la propiedad de *Innovative Interfaces*. Muchos de los comentarios expresan su preocupación por la venta de la empresa.



<http://www.iii.com/products/polaris>

“Polaris obtuvo las calificaciones más altas por parte de las bibliotecas públicas grandes en todas las categorías”

Las bibliotecas públicas grandes han dado a *Polaris* calificaciones superlativas de forma consistente, con un 7,76 sólo ligeramente inferior al 8,08 recibido en 2010. Entre las públicas medianas, este año *Polaris* ha bajado un poco en el ranking de atención al cliente, pasando de 7,93 a 7,16.

Aunque *Polaris* recibe calificaciones muy altas entre las bibliotecas públicas de tamaño medio y grande, obtiene valores menores entre las bibliotecas públicas pequeñas y muy pequeñas. Éstas últimas valoraron su satisfacción general con el producto con 7,11, un poco más bajo que, por ejemplo, *Apollo* (8,51), que fue diseñado específicamente para este nicho.

SirsiDynix

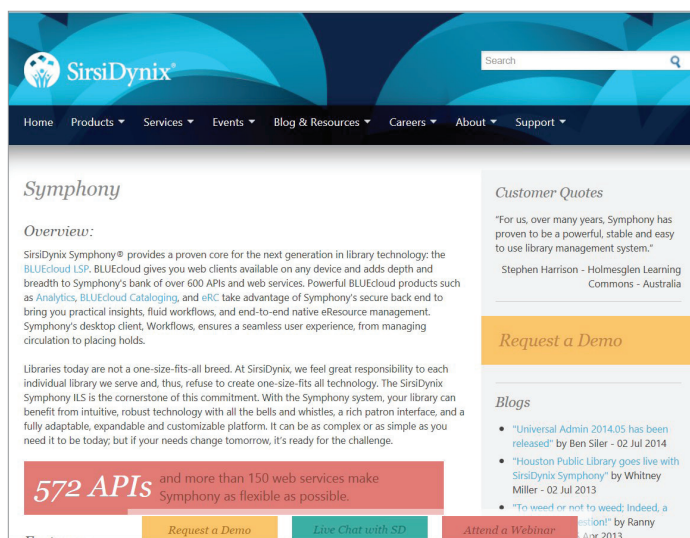
En la encuesta de este año 2014 aparecen tres productos ofrecidos por *SirsiDynix*: *Symphony* (361), *Horizon* (128), y *EOS.Web* (46). En los últimos años las calificaciones han ido mejorando constantemente entre las bibliotecas que utilizan estos productos.

Symphony

Este programa, evolución de *Unicorn*, ha sido implementado por muchos tipos diferentes de bibliotecas, como muestran las estadísticas de *libraries.org*. Las respuestas de este año incluyeron 182 bibliotecas públicas y 111 académicas. *Symphony* ha visto mejoras constantes y sustanciales en sus calificaciones desde 2010. Entre las bibliotecas públicas grandes, las calificaciones de satisfacción subieron de 5,22 en 2010 a 7,05 este año; la atención al cliente ha mejorado mucho, pasando de 5,00 en 2010 a 7,36 en 2014.

Symphony ha obtenido la segunda calificación más alta por parte de las bibliotecas públicas grandes en satisfacción general del producto (7,00), gestión de materiales impresos (7,26), atención al cliente (7,30), y fidelidad a la empresa (7,23). La puntuación de su funcionalidad para la gestión de recursos electrónicos (5,23) fue también la segunda más alta respecto de sus competidores, aunque baja en términos absolutos en relación con otras categorías, como ya se ha dicho que ocurre en general. *Symphony* bajó hacia los valores medios en las respuestas dadas por las bibliotecas públicas medianas.

Las bibliotecas públicas medianas han aumentado mucho la puntuación del soporte técnico de *SirsiDynix*, que ha mejorado de 5,02 en 2010 a 6,85 este año.



<http://www.sirsidyndix.com/products/symphony>

Horizon

En 2014 las respuestas sobre *Horizon* procedieron de 81 bibliotecas públicas y 30 académicas. De ellas, 54 (42,19%) indican que están considerando la posibilidad de mudarse a un nuevo sistema. En la mayoría de las categorías *Horizon* se sitúa entre el centro y los niveles inferiores. Aunque *SirsiDynix* continúa ofreciendo soporte para el producto, las bibliotecas que lo utilizan no le dan calificaciones especialmente favorables. La atención al cliente y la fidelidad a la empresa fueron más positivas que las categorías de funcionalidad.

Las académicas pequeñas calificaron *Horizon* relativamente bien (6,73): le dieron muy buenas puntuaciones en atención al cliente (7,47), sólo por debajo de *Koha* (7,64) y de *WorldShare Management Services* (7,48). Entre las académicas pequeñas que funcionan con *Horizon*, las puntuaciones de fidelidad a la empresa han mejorado mucho, pasando de 5,33 en 2012 a 7,22 este año. Sin embargo, si se agregan todas las bibliotecas universitarias, la fidelidad a la empresa (5,07) está aún por debajo de los competidores.

EOS.Web

EOS.Web fue adquirida por *SirsiDynix* en noviembre de 2013. El producto lo utilizan principalmente las bibliotecas especializadas pero no aparece en las tablas de resumen estadístico de este informe por no llegar al umbral. En casi todas las categorías, las calificaciones de *EOS.Web* han ido disminuyendo desde 2011, año en que este producto recibió calificaciones superlativas. De todas maneras este año, 7,60 para satisfacción en soporte técnico y 7,58 en funcionalidad de la gestión de recursos impresos reflejan un rendimiento muy bueno.

The Library Corporation

The Library Corporation trabaja principalmente con las bibliotecas públicas, y ofrece los sistemas de bibliotecas *Library.Solution* y *CARL.X*. Este año hubo 92 respuestas de las bibliotecas que utilizan *Library.Solution* y 6 de las que utilizan *Carl.X*.

Library.Solution

Library.Solution parece que funciona mejor en bibliotecas públicas de tamaño medio, grupo que dio a *Library.Solution* los primeros lugares en soporte técnico (7,72), significativamente mejor que el 6,47 recibido en 2010. *Library.Solution* obtuvo la segunda mejor posición en eficacia en la gestión de recursos electrónicos (6,26) y la tercera en funcionalidad global del producto (7,05). Este producto no apareció en las tablas resumen ni de las muy grandes ni de las muy pequeñas bibliotecas públicas. Entre las pequeñas, *Library.Solution* se clasificó generalmente en un nivel medio. En satisfacción global del producto, por ejemplo, las bibliotecas públicas pequeñas dieron a *Library.Solution* una puntuación de 6,90.

Carl.X

Carl.X lo utilizan principalmente las grandes bibliotecas municipales. Con sólo 6 respuestas este año, *Carl.X* tampoco aparece en los cuadros estadísticos. Las bibliotecas que utilizan *Carl.X* lo calificaron muy bien en satisfacción general del producto (6,67) y dieron puntuaciones excepcionales a *The Library Corporation* en soporte técnico (7,20) y en fidelidad a la empresa (7,00).

Biblionix

Biblionix, ofrece *Apollo*, diseñado específicamente para bibliotecas públicas pequeñas (ver información en *libraries.org*). Este año respondieron a la encuesta 73 bibliotecas que lo utilizan, todas bibliotecas públicas.

Apollo

Apollo continúa teniendo un rendimiento superlativo en el pequeño escenario de la biblioteca pública. Este producto ha recibido calificaciones consistentemente excepcionales desde que apareció por primera vez en la encuesta en el año 2009. En 2014 las bibliotecas públicas pequeñas han puntuado a *Apollo* con las notas más altas en satisfacción general (8,52), funcionalidad del producto (8,29), gestión de materiales impresos (8,33), gestión de recursos electrónicos (8,48), y fidelidad a la empresa (8,81). *Apollo* también encabezó las listas en cada una de estas categorías en bibliotecas públicas muy pequeñas. Así, pues, en el área de las pequeñas bibliotecas públicas, *Apollo* tiene clientes excepcionalmente contentos.

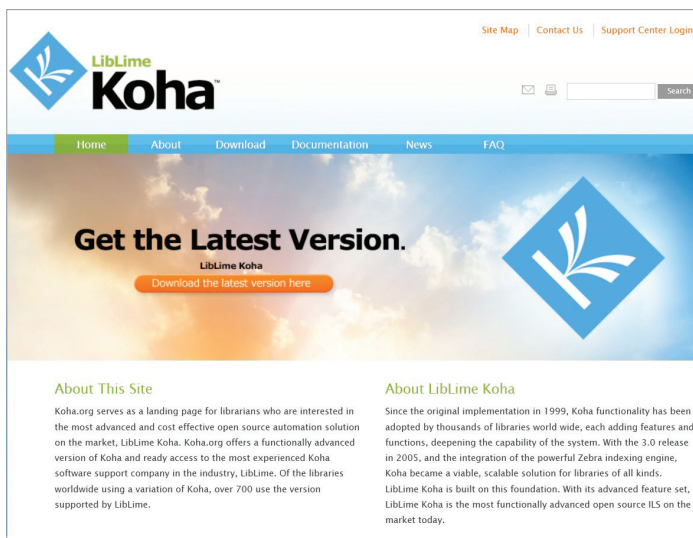
Koha

Koha, un sistema integrado de biblioteca de código abierto, ha sido implementado por bibliotecas de todo tipo y en todas partes del mundo. Este año respondieron la encuesta 194 usuarios.

Como tal sistema de código abierto (*open source*), las bibliotecas pueden descargar e instalar *Koha* libremente por su cuenta, pero muchas contratan servicios técnicos de empresas informáticas para la instalación, soporte o alojamiento. En este informe, a las que implementan *Koha* por su cuenta las designamos *Koha* - Independiente y las demás están calificadas con el nombre de la empresa de apoyo.

La tabla 6 resume el número de respuestas de bibliotecas que utilizan *Koha*, su empresa de soporte, y la calificación general. Las que tienen menos de 6 respuestas están por debajo del umbral de realización de cálculos estadísticos.

Koha mantenido por *ByWater Solutions* recibió el primer puesto en eficacia en la gestión de recursos electrónicos por parte de las bibliotecas públicas de tamaño medio (6,67). Este grupo dio a *ByWater Solutions* excelentes notas de soporte del producto (7,42), sólo superadas por *Library.Solution*



<http://www.koha.org>

(7,72). Entre las pequeñas o muy pequeñas bibliotecas públicas, *Koha* con el soporte técnico de *ByWater Solutions* fue constantemente clasificado en tercer o cuarto lugar. En el pequeño escenario de la biblioteca académica, *Koha* implementado independientemente recibió la mejor calificación en satisfacción total del producto (8,13), estando los apoyados por *ByWater Solutions* en segundo lugar (7,44). Para la funcionalidad del producto se dan rankings similares.

Book Systems, Inc.

El sistema *Atrium* de *Book Systems, Inc.* se encuentra en uso en bibliotecas escolares y en bibliotecas públicas muy pequeñas. Las calificaciones reflejan muy buen comportamiento de *Atrium* en ambas categorías. Entre las muy pequeñas ocupó el segundo lugar en todas las categorías detrás de *Apollo*. *Atrium* ha ido recibiendo cada vez mayor puntuación en los últimos tres años, desde que el producto comenzó a aparecer en la encuesta. *Concourse*, también de *Book Systems*, no recibió puntuaciones positivas en las categorías de funcionalidad, pero puntuó bien en soporte de producto y fidelidad a la empresa. Entre las escuelas, *Atrium* se clasificó de forma muy positiva, aunque un escalón por debajo de *Opals*. Las bibliotecas escolares dieron a *Atrium* un promedio de 7,97 en la categoría satisfacción general del producto.

Bibliotecas escolares

Follett es el proveedor líder de productos tecnológicos para bibliotecas escolares, pues alrededor del 70% de las bibliotecas de las escuelas públicas de los Estados Unidos utilizan su producto *Destiny*. *Opals* tiene sólo una fracción de este mercado, aunque las bibliotecas que funcionan con *Opals* respondieron con entusiasmo a esta encuesta. Este año sólo han respondido la encuesta 81 bibliotecas escolares de las que utilizan *Destiny*, en comparación con las 86 recibidas de las que utilizan *Opals*. Las bibliotecas que utilizan *Destiny* también tienden a ser más grandes, con un tamaño promedio de colección de 156.000, mientras que las que utilizan *Opals* tienen una colección con un tamaño promedio de 75.000. Al igual que en otras categorías, las bibliotecas más grandes y complejas tienden a dar puntuaciones más bajas que las pequeñas. En el sector de bibliotecas escolares, no había suficientes respuestas, sin embargo, para segregarlas según el tamaño.

Opals

Entre las bibliotecas escolares, el sistema integrado de bibliotecas de código abierto *Opals* obtuvo las mejores puntuaciones en todas las categorías. *Opals* está desarrollado y manteni-

Tabla 6. Número de respuestas de instalaciones del software *Koha*, y grado de satisfacción general

Proveedor de soporte	Respuestas	Satisfacción
Todas las instalaciones	194	7,47
<i>ByWater Solutions</i>	119	7,34
<i>Independiente</i>	53	7,67
<i>LibLime</i>	26	6,52
<i>Prosentient Systems</i>	7	8,00
<i>Catalyst</i>	6	7,00
<i>PTFS Europe</i>	6	6,83
<i>Kobli</i>	5	--
<i>Interleaf Technology</i>	4	--
<i>Equinox</i>	3	--
<i>BibLibre</i>	3	--
<i>Calyx</i>	3	--
<i>Libriotech</i>	2	--
<i>Cineca</i>	1	--
<i>Mill Run Technologies</i>	1	--
<i>Xercode</i>	1	--

do por *Media Flex, Inc.* Muchos distritos escolares y *Boces (Boards of Cooperative Educational Services)* proporcionan apoyo y servicios para las bibliotecas que utilizan *Opals*. Respondieron 129 bibliotecas que funcionan con *Opals*, 87 de las cuales eran escolares, 7 académicas pequeñas, 3 públicas, y 4 especializadas. La participación de *Opals* este año fue menor en comparación con las 213 respuestas recibidas el año pasado, y las calificaciones otorgadas en la mayoría de las categorías fueron ligeramente inferiores.

Follett

Destiny de Follett School Solutions, el producto de automatización de bibliotecas más utilizado en bibliotecas escolares, recibió calificaciones muy respetables en la encuesta de este año, aunque un escalón por debajo de las recibidas por *Opals*. Las bibliotecas escolares dieron a *Destiny* una calificación promedio de 7,86 en satisfacción general del producto. *Follett* recibió puntuaciones buenas en fidelidad a la empresa (7,76), aunque las bibliotecas parecían un poco menos positivas con respecto al soporte técnico del producto (6,68).

5. Cuadros estadísticos seleccionados

5.1. Énfasis en grupos de pares

Cada tipo de biblioteca, pública, académica, escolar o especializada tiene expectativas distintas para sus productos de automatización. En las primeras ediciones de este informe de la encuesta se presentaban los resultados en tablas integrales que agregaban los resultados de todos los tipos y tamaños de bibliotecas. Debido al aumento del número de respuestas, combinado con el enriquecimiento de las mismas con los datos demográficos de cada biblioteca que figuran en el directorio *libraries.org*, en los últimos tres años los resultados se han presentado principalmente por grupos de bibliotecas similares.

Se ha elaborado cuadros separados para las áreas clave de satisfacción sobre el sistema en conjunto y sobre su funcionalidad integral, para bibliotecas escolares, académicas y públicas, y según el tamaño de su colección.

Las tablas organizadas según grupos similares permiten hacer comparaciones más justas y más útiles para las bibliotecas que buscan los mejores productos y proveedores para satisfacer sus futuras necesidades de automatización.

La presentación de resultados en tablas amalgamadas daba la falsa impresión de que los productos que sirven a bibliotecas muy pequeñas son mejores que los más sofisticados diseñados para servir los escenarios de automatización grandes y complejos. Los productos más fuertes y más débiles emergen más claramente cuando se presentan dentro de tablas organizadas por tipo de biblioteca y tamaño de la colección.

Invitamos a nuestros lectores a que consulten las mencionadas tablas detalladas, que pueden encontrar en este url, ya citado al principio de este informe:

<http://librarytechnology.org/perceptions/2014>

Además existe una versión interactiva de los resultados de la encuesta que reúne dinámicamente tablas de resultados estadísticos de acuerdo con cualquier combinación de categoría, tipo de biblioteca, tamaño de la colección, y país:

<http://librarytechnology.org/survey-2014-search.pl>

5.2. Informes sobre facturación

Están disponibles otros 2 informes sobre los productos seleccionados durante 2014 por las bibliotecas registradas en *libraries.org*. [Nota: no es exhaustivo]:

- El *ILS Turn-over report* cuenta y lista los sistemas de automatización que constan como seleccionados o instalados en 2010, con indicación de los sistemas anteriores desplazados.
<http://librarytechnology.org/ils-turnover.pl>
- El *Reverse ILS Turn-over report* cuenta y lista los sistemas de automatización que constan como sustituidos en 2014, con indicación de los nuevos sistemas elegidos.
<http://librarytechnology.org/ils-turnover-reverse.pl>

(c) 1999-2014 Marshall Breeding

VIII CONCURSO DE FOTOGRAFÍA
Momentos de Lectura

FUNDACIÓN Alonso Quijano
para el fomento de la lectura

La Fundación Alonso Quijano, organiza el VIII Concurso de Fotografía MOMENTOS DE LECTURA con el objetivo de fomentar la creatividad plástica y artística dentro del ámbito de la lectura en todos sus aspectos y dimensiones. La finalidad del concurso será la selección de 13 fotografías relacionadas con la lectura para su publicación en el Calendario de la Lectura 2016 de la Fundación Alonso Quijano.

Ver bases completas del concurso en
www.alonsoquijano.org

